

大同打造“文化之城”构建“活力之城”系列报道

文化自信作底色 花式宠客见真章

本报记者 张志忠

来大同旅游，四季分明、各有特色，而大同人的豪爽直率、热情好客和开放包容，同样会给人留下美好的印象。在这里，你常常能感受到来自陌生人的关心和帮助，当地人总以热情和友好的态度相待，这种温暖的人际氛围让人如沐春风。因此，大同城市IP的终极魅力，是城市与游客的双向奔赴，是人与人的情感连接，这中间，市民是最佳代言人，服务是最暖的底色。

设施升级 哪里需要改哪里

换位思考一下，旅游图的不仅是美丽风景，更在乎人文情怀和舒适体验。从交通便利性，到餐饮住宿品质，再到公共设施完善度，每个环节都关乎游客对城市的整体印象与评价。

大同古城的公共卫生间堪称“网红”设施，内部环境窗明几净，还配备了充电宝、医药箱、饮水机等便民物品，被游客盛赞为“五星”公厕。这其中的奥秘，就是大同主动从小切口入手，不断在各个领域精耕细作，助力城市文旅潜力更好地释放。

针对游客需求，大同古城的公共卫生间尽显人文关怀，不仅配备有座椅，还设立了“第三卫生间”，满足老年人、母婴、残疾人等特殊需求。为方便游客夜间找寻，又进行了“整容式”升级，门头牌匾全部更换了太阳能灯箱，外观设计简洁大方，与城市风貌和谐相融，每当夜幕降临，门头亮起温暖的琥珀色灯光，在为游客提供清晰指示的同时还扮靓了城市夜景。遇到节假日旅游高峰，还增设环境舒适的移动公厕，满足市民和游客的如厕需求。

针对公交出行，从大同南站直达大同古城的61路公交车以“直观化、便民化”为核心进行了全面升级，在车窗上张贴了古城核心景点的卡通海报和“大同实时公交小程序”二维码，游客扫码即可掌握直达景点信息，解决出行规划难题；为了让游客轻松“补水”，在景区客流密集区域，设置游客直饮水机；为方便游客随手收纳烟头，在古城主要街区、公交站亭全面覆盖灭烟柱设施，不断为市民和游客打造更舒适、更贴心的旅游环境。

暖心举措 宠客藏在细节里

今年国庆假期刚结束，华严寺景区收到一份来自北京的特殊快递，里面装着一面写着“值岗守责心似玉 拾金不昧品如金”的锦旗。原来，游客边女士此前在华严寺景区游览时，不慎将佩戴多年的玉佩丢失。工作人员接到求助后，立即前往景区专门设立的失物招领柜查找，很快便找到了玉佩，经进一步查看监控确认，发现边女士是在游览普光明殿时不小心将玉佩遗落，之后被景区工作人员捡到并送至失物招领柜。

失物招领只是我市景区暖心举措的一个缩影。为保障游客体验，我市各景区积极优化服务举措，全方位升级导览系统，新增多语种语音导览服务，增加语音讲解和扫码自助讲解。在游客服务中心设置雷锋志愿者服务站，配备轮椅、雨伞、急救箱、常用药等；在旅游高峰期增设游客咨询服务点，为游客提供暖心服务。

云冈石窟景区以精细化管理破解“大客流”难题，通过实施“预约分流+

弹性延时+科技预警”机制，最大限度满足游客参观需求。同时，增加遮阳棚、降温喷雾、直饮水机、无线充电座椅等精细化服务。不少游客纷纷留言：“大同不仅有美食、美景，人更热情文明，旅游体验特别好。”

此外，为提升外籍游客体验，景区制作了中英文宣传折页，为中外游客免费发放，还增加语言智能化讲解，以中英文为主，在售票窗口新增智能翻译器，方便国外游客线下购票和交流。

服务保障 游客旅途更顺畅

为给市民游客营造整洁有序的旅游环境，我市聚焦市容、环卫、交通、安保等重点领域，多举措保障城市平稳有序运行。

市容管理方面，执法人员开展错时执法、延时服务，及时处理共享单车乱停乱放、规范店外经营等问题；与交警部门联动，协助古城内外近40座停车场开展秩序维护；环卫作业力求精细化，临街商户生活垃圾上门收集频次增

加，餐厨生活垃圾日产日清。

交通保障方面，执勤民警全天上岗，强化疏导，指挥过往车辆有序通行；遇到旅游高峰期，交管部门适时开启直播，汇总高速出入口、景区周边、大同古城等重点路段道路交通信息，实时更新车流数据、拥堵预警及绕行方案，帮助市民和游客精准规划行程，避开堵点。此外，为助力我市文旅经济高质量发展，公安和交管部门还分别

举办了警务英语专题培训，进一步提升警务英语水平和涉外执勤能力。

为方便游客出行，我市在古城周边开通了夜间公交线路，并延长运营时间，实现了环古城日间线路与夜间公交的无缝衔接。与此同时，公交进一步创新服务举措，开通了“音乐巴士”“双层观光巴士”，游客可以在欢快的氛围中载歌载舞，一经上线便吸引了游客的目光。

花式宠客 把热忱刻进内心

最是“人情味”，抚动凡人心。大同人喜欢“不争”，却在各自的角落里用最质朴的行动，为游客写下真诚的“答卷”。

今年8月份，第四届中国算力大会在同举办，期间，一位参会CEO去文瀛湖风景区跑步，回程打车时，出租车驾驶员听说他首次来大同便主动表示：“没多远，免费送您。”这位CEO很感动，之后常提起这段经历。

在今年的无人机表演期间，大同古城一家醋店热情接纳避雨游客的新闻冲上热搜。当晚，一场猝不及防

的大雨降临古城，店主孙鹏鹏引导大家尽量腾出空间，让店外更多游客也能进来避雨。后来雨势稍小，有些游客急着离开，他又开始发放塑料袋，大号的套在身上当雨衣，小号的套在头上或脚上，让大家尽量避免淋雨。

“大同是一座包容、有温度的城市……”曾在大同感受过善意的游客不在少数。

“本来以为要耽误行程了，多亏你们及时帮忙，这份情谊我们记在心里！”市退役军人志愿者协会老兵公益志愿服务队的志愿者，一天内接连为3辆遇困的外地车辆提供免费救

援，用专业和热情的服务温暖了异乡车主的旅途，成为一道动人的志愿服务风景线。市青年志愿者协会分别在各交通枢纽服务台、进出站口、自助售票厅等处设置志愿服务岗，赢得广大旅客的一致好评。在各大景区、场馆内，为游客义务讲解的小小讲解员们，用实际行动为家乡做宣传，帮助更多外地游客深入了解大同这座城市……

大家或许会问，大同火了靠的是什么？答案也许就藏在景区的热水杯里、学校操场免费停车场里、执勤人员忙碌的身影里……每一幕都成为游客心中最动人的风景。



观光巴士



移动公厕



景区讲解